

# Formación y Orientación Laboral

Novedades en  
**COMUNICACIÓN EMPRESARIAL  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Abril de 2021

Show Menu

inPerson



# Comunicación empresarial y atención al cliente

## Índice interactivo

### 1. La comunicación presencial: aspectos generales

#### 1.1. La videoconferencia

##### 1.1.1. Concepto

##### 1.1.2. Ventajas de las videoconferencias y consejos para realizarlas

### 2. Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

#### 2.1. Protocolos para el uso del teléfono

##### 2.1.1. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo

### 3. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración

#### 3.1. La hoja oficial de reclamaciones

# 1. La comunicación presencial: aspectos generales

## 1.1. La videoconferencia

En los últimos tiempos en las empresas ha aumentado un tipo de comunicación, concretamente la **comunicación no presencial**, debido a la situación actual y al aumento del teletrabajo. Esta comunicación no presencial se realiza a través de videoconferencias.

### 1.1.1. Concepto

La videoconferencia es un sistema de comunicación que se utiliza para reunir a dos o más interlocutores que se encuentran en lugares distintos. Permite realizar reuniones efectivas desde cualquier lugar. Además, agiliza las reuniones del equipo, facilitando la comunicación de ideas, fomentando la creatividad e impulsando la colaboración.

El principal uso se concentra en las reuniones empresa-cliente o en las que realizan los propios socios o equipos de la empresa.

Algunas herramientas para realizarlas: Microsoft Teams, Google Hangouts, Zoom, Jitsi, Skype, Google Meet...

### 1.1.2. Ventajas de las videoconferencias y consejos para realizarlas

Algunas ventajas de las videoconferencias son:

- a) **Mejoran la comunicación y las relaciones con los compañeros** ya que permiten hablar cara a cara y también se puede profundizar en los proyectos. Además, potencian la unión entre equipos de trabajo y ayudan a crear confianza entre los miembros del equipo.
- b) **Aumentan la eficiencia** ya que en las videoconferencias se producen menos interrupciones, reuniones más estrechas y una forma más clara de comunicación.
- c) Facilitan el **trabajo desde casa** y con ello la conciliación entre la vida laboral y la familiar.
- d) Pueden realizarse en **todos los dispositivos**, ya sea usando un *smartphone*, una tableta o un PC de sobremesa.
- e) **Reducen los costes y el tiempo** de desplazamiento aumentando la productividad.

Algunos consejos para realizar una buena videoconferencia:

- **Hablar de manera pausada**, clara y con un volumen constante.
- **Respetar las distintas intervenciones** de los asistentes. Cada persona que intervenga debe esperar a que la cámara lo encuadre y enfoque, después debe identificarse.
- Las **partes de los temas** deben quedar bien **diferenciadas**. Es aconsejable hacer resúmenes de cada unidad.
- **Permitir interrupciones** por parte de los participantes, formulándoles preguntas.
- Marcar claramente cuándo debe comenzar a hablar la otra parte.
- Crear debate e **intentar involucrar a todas las personas** que intervienen.



## 2. Elementos que intervienen en la comunicación telefónica

### 2.1. Protocolos para el uso del teléfono

#### 2.1.1. Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo

Todas aquellas empresas, entidades públicas o profesionales que manejen datos personales de terceros están **obligadas a cumplir el Reglamento General de Protección de Datos**.

Su adaptación en España se ha hecho mediante la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales**.

#### Amplía en la Red



Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales:

[www.tiching.com/783569](http://www.tiching.com/783569)

## 3. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración

### 3.1. La hoja oficial de reclamaciones

Actualización del enlace a la página web de la hoja de reclamación de la Junta de Andalucía:

[www.tiching.com/767542](http://www.tiching.com/767542)

Actualización del enlace a la página web de la hoja de reclamación del Gobierno de Aragón:

[www.tiching.com/767545](http://www.tiching.com/767545)